

PELAYANAN SARANA PRASARANA DAN HARGA YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG  
DI KEBUN BINATANG  
SURABAYA

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen

Oleh :

Joko Pornomo

0812010125/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2012



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat, karunia dan pertolongan-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “PELAYANAN SARANA PRASARANA DAN HARGA YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG DI KEBUN BINATANG SURABAYA” dapat diselesaikan dengan lancar.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh mahasiswa jenjang pendidikan Strata-1 (Sarjana) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur guna memperoleh gelar kesarjanaan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, Mp., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur”.
3. Bapak Drs.Ec. H. R.A Suwaidi, MS., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. DR. MUHAJIR ANWAR, MM\_ selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. DR. PRASETYO HADI, MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran, ketelatenan dan kerelaan telah membimbing dan memberikan petunjuk sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Pimpinan dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
8. Kedua Orang Tua Bapak dan Ibu serta kakak-kakak saya tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun materiil serta doa hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman Jurusan Manajemen dan Akuntansi angkatan 2008, khususnya kepada Adi, Faisal, dan terutama untuk Retno, terima kasih atas dukungan dan doanya.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan yang masih perlu diperbaiki, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Review Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Definisi Pemasaran.....	15
2.2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.1.2. pengertian Konsep Pemasaran.....	16
2.2.1.3. Pengertian Strategi Pemasaran.....	17
2.2.1.4. Pengertian Bauran Pemasaran.....	17
2.2.2. Perilaku Konsumen.....	18
2.2.3. Pariwisata.....	20
2.2.3.1. Pengertian Pariwisata.....	20
2.2.3.2. Produk dan Pengembangan Pariwisata.....	20
2.2.4. Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.5. Pengertian Pelayanan.....	24
2.2.5.1. Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.6. Pengetian Sarana Prasarana.....	28
2.2.7. Pengertian Harga.....	30
2.2.8. Pengaruh Pelayanan Terhadap kepuasan Pengunjung....	32
2.2.9. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung..	33
2.2.10. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	35
2.3. Kerangka Pikir.....	36
2.4. Hipotesis.....	37
BAB III: METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.2. Pengukuran Variabel.....	39
3.3. Teknik Penentuan Sampel.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1. Sumber Data.....	42

3.5. Uji Normalitas.....	42
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	45
3.7.1. Uji Validitas.....	45
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	46
3.8. Teknik Analisis Data.....	47
3.9. Uji Hipotesis.....	52
BAB IV: Hasil dan Pembahasan.....	55
4.1. Diskripsi Obyek Penelitian.....	55
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	55
4.1.2. Info Singkat Perusahaan.....	57
4.1.3. Visi dan Misi KBS.....	57
4.1.4. Struktur Organisasi.....	58
4.2. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	63
4.2.1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	63
4.2.1.1. Uji Validitas.....	63
4.2.1.2. Uji Realibilitas.....	64
4.2.1.3. Uji Normalitas.....	64
4.2.2. Asumsi Klasik.....	66
4.2.2.1. Multikolinieritas.....	66
4.2.2.2. Autokorelasi.....	67
4.2.2.3. Heteroskedastisitas.....	67
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.2.4. Penguji Hipotesis.....	71
4.2.4.1. Uji F (simultan).....	71
4.2.4.2. Uji t (parsial).....	73
4.3. Pembahasan.....	75
4.3.1. Implikasi Penelitian.....	75
4.3.1.1. Pembahasan Hipotesis Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung.....	76
4.3.1.2. Pembahasan Hipotesis Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pengunjung.....	76
4.3.1.3. Pembahasan Hipotesis Hubungan Harga dengan Kepuasan Pengunjung.....	77
4.4. Implikasi.....	78
4.5. Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Terdahulu.....	79
4.6. Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB V: Kesimpulan dan Saran.....	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	82

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

1. TABEL 1.1 Jumlah Pengunjung Kebun Binatang Surabaya 2007-2011...	5
2. TABEL 1.2 Data Komplain Kebun Binatang Surabaya 2011.....	6
3. TABEL 4.2 Uji Realibilitas.....	69
4. TABEL 4.3 Uji Normalitas Model.....	70
5. TABEL 4.4 Uji Multikolinieritas.....	71
6. TABEL 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	73
7. TABEL 4.6 Analisis Regresi.....	74
8. TABEL 4.7 Pengujian Secara Simultan ( Uji F ).....	77
9. TABEL 4.8 Koefisien Determinasi.....	78
10. TABEL 4.9 Pengujian Secara Parsial ( Uji t ).....	79
11. TABEL 4.10 Perbedaan Penelitian Sekarang dan Terdahulu.....	83

## DAFTAR GAMBAR

1. GAMBAR1.1 Kerangka Pikir..... 63





# PELAYANAN, SARANA PRASARANA DAN HARGA YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG DI KEBUN BINATANG SURABAYA

Oleh:  
Joko Pornomo

## Abstraksi

Indonesia merupakan salah satu Negara kepulauan memiliki kekayaan alam yang melimpah, terutama potensi keanekaragaman flora dan fauna urutan kedua terkaya dalam hal keanekaragaman hayati, urutan teratas dari 17 negara yang diamati diduduki oleh Brasil, negeri yang kondang dengan hutan Amazonnya. Dalam perkembangannya KBS telah berubah fungsinya dari tahun ke tahun. Kebun Binatang Surabaya yang dahulu hanya sekedar untuk tempat rekreasi telah dikembangkan fungsinya menjadi sarana perlindungan dan pelestarian, pendidikan, penelitian, dan rekreasi. Binatang-binatang yang menjadi koleksi KBS dari tahun ke tahun jumlah dan jenisnya terus bertambah, baik berasal dari luar negeri maupun yang berasal dari dalam negeri. Obyek-obyek pariwisata dengan sarana dan prasarana yang lengkap di berbagai tujuan wisata Indonesia harus dikembangkan. Surabaya sebagai salah satu tempat wisata yang patut untuk di kunjungi. Salah satu sektor jasa pariwisata pemerintah yang ada di Surabaya adalah Kebun Binatang Surabaya (KBS).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung atau wisatawan yang melakukan kunjungan ke Kebun Binatang Surabaya. penentuan sampel dengan cara Accidental Sampling, Tentang teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan data primer, jumlah responden yang ditentukan sebanyak 85 responden teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda yang dilanjutkan dengan menghitung koefisien korelasi, nilai koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dengan t-test dan F-test.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa pada Kebun Binatang Surabaya sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan dari segi pelayanan dan harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Keywords : Pelayanan, Sarana Prasarana, Harga, Kepuasan Pengunjung

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara kepulauan memiliki kekayaan alam yang melimpah, terutama potensi keanekaragaman flora dan fauna urutan kedua terkaya dalam hal keanekaragaman hayati, urutan teratas dari 17 negara yang diamati diduduki oleh Brasil, negeri yang kondang dengan hutan Amazonnya.

Namun demikian, melimpahnya sumber daya alam dan tingginya potensi keanekaragaman flora fauna bukan merupakan jaminan meningkatnya kesejahteraan, bahkan bagi kelangsungan hidup dan kehidupan rakyat Indonesia, jika sumber daya alam tersebut tidak dikelola dengan cara yang bijaksana. Fakta menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kualitas maupun kuantitas sumber daya yang kita miliki sebagai akibat dari adanya pengelolaan yang tanpa mengindahkan aspek-aspek kelestariannya.

Wisatawan dalam berkunjung ke obyek-obyek pariwisata juga membutuhkan pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diberikan di setiap obyek wisata itu baik maka itu akan berdampak yang baik pula terhadap kepuasan pengunjung. Pelayanan yang ada di Kebun Binatang Surabaya yaitu area parkir yang lahannya kurang luas, petugas loket dan pintu masuk uang cukup ramah, minimnya sistem yang ada pada pusat

informasi terhadap pengunjung tamu seperti wartawan, mahasiswa yang akan mengadakan penelitian, dan kurang tanggapnya petugas KBS terhadap kebersihan lingkungan dan keamanan di sekitar KBS.

Sehingga pengurus Kebun Binatang Surabaya, Jawa Timur, semakin meningkatkan patroli ke kandang-kandang satwa. Kebijakan itu diambil menyusul banyaknya satwa yang mati. Terakhir, satwa jerapah ditemukan tewas di dalam kandang. Pos pengamanan serta petugas patroli intensif berkeliling kebun binatang. Petugas mengawasi setiap pengunjung agar tidak memberi makan sembarangan. Apalagi jerapah mati setelah diketahui di dalam lambungnya terdapat 20 kilogram plastik. Selain itu juga ditempatkan satu pos keamanan di kandang bison, setelah diketahui bison masuk kategori satwa yang sakit. Kandang jerapah setelah ditinggalkan satwanya kini ditutup dengan sesek terbuat dari kayu. Banyak pengunjung kecewa jerapah yang mati itu satu-satunya jerapah milik Kebun Binatang Surabaya.

Obyek-obyek pariwisata dengan sarana dan prasarana yang lengkap di berbagai tujuan wisata Indonesia harus dikembangkan. Surabaya sebagai salah satu tempat wisata yang patut untuk di kunjungi. Salah satu sektor jasa pariwisata pemerintah yang ada di Surabaya adalah Kebun Binatang Surabaya (KBS). Kebun Binatang Surabaya (KBS) berlokasi di Surabaya selatan adalah salah satu kebun binatang yang populer di Indonesia, terletak di jalan setail No.1 surabaya. Kebun Binatang Surabaya sebagai sarana Edukasi dan Rekreasi bagi seluruh anggota keluarga.

Dengan sarana dan prasarana yang dimilikinya, Kebun Binatang Surabaya menjadi sebuah laboratorium hidup sekaligus tempat untuk refreshing. KBS memiliki berbagai jenis binatang tropis. Selain itu terdapat pula Aquarium, karantina toxidemi dan ruang nokturna (binatang malam). KBS merupakan kebun binatang yang terbesar di Asia Tenggara. Didalamnya terdapat lebih dari 300 spesies satwa yang berbeda dan terdiri lebih dari 4300-an binatang. Termasuk didalamnya satwa langka Indonesia maupun dunia yang terdiri dari Mamalia, Aves, Reptilia, Pisces.

Setelah puas mengunjungi kandang binatang di Kebun Binatang Surabaya, Anda juga dapat menunggang binatang seperti gajah atau kuda. Pada jadwal yang telah ditentukan, Anda dapat menyaksikan pemberian makanan (feeding time) untuk binatang-binatang tersebut. Ada juga atraksi binatang pada waktu-waktu tertentu. Bila Anda membawa anak-anak, Anda dapat mengajak mereka ke arena bermain anak yang dekat dengan pintu masuk. Di dekat arena bermain tampak beberapa pedagang menjajakan mainan dengan ciri kebun binatang Surabaya. Fasilitas lain di kebun binatang ini adalah perpustakaan yang dapat menambah pengetahuan. Ada pula jembatan pantau, setelah naik tangga yang cukup banyak, Anda dapat melihat kebun binatang ini dari atas serta rumah dan bangunan lain yang ada di kota Surabaya. Sebagai kenang-kenangan, Anda dapat mencoba berfoto di stand foto yang hasilnya akan dimanipulasi sehingga seolah-olah Anda bersentuhan dengan binatang-binatang koleksi kebun binatang Surabaya.

Dalam perkembangannya KBS telah berubah fungsinya dari tahun ke tahun. Mengunjungi KBS merupakan bagian pendidikan yang secara tidak langsung berguna untuk mengenal berbagai macam satwa yang ada supaya tertanam sejak dini perasaan mencintai seluruh alam dan isinya. Selain itu, KBS merupakan taman satwa yang artinya tempat atau wadah dengan fungsi utama konservasi yang melakukan usaha perawatan dan penangkaran berbagai jenis satwa dalam rangka membentuk dan mengembangkan habitat baru sebagai sarana perlindungan dan pelestarian alam yang dimanfaatkan untuk pengembangan IPTEK serta untuk sarana rekreasi alam yang sehat.

Sasaran akhir taman satwa ini adalah : memperluas pemahaman dan apresiasi masyarakat tentang fungsi taman satwa, meningkatkan upaya kesejahteraan satwa, menciptakan kaitan antara konservasi dengan membentuk jaringan global antar taman satwa. Program pendidikan dan penelitian di Kebun Binatang Surabaya melaksanakan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan wahana keilmuan bagi masyarakat dan merupakan laboratorium hidup untuk lebih mencintai dan menghargai flora dan fauna sebagai kekayaan alam milik kita bersama.

<http://www.surabaya.go.id-SitusResmiPemerintahKotaSurabaya.htm>

Berikut adalah daftar jumlah pengunjung di Kebun Binatang Surabaya (KBS) dalam tahun 2007 - 2011 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Pengunjung di Kebun Binatang Surabaya

TAHUN	JUMLAH KUNJUNG (pengunjung)
2007	1.188.730
2008	1.322.614
2009	1.586.483
2010	1.282.694
2011	1.105.223

Sumber : Kebun Binatang Surabaya 2012

Naiknya harga tiket masuk Kebun Binatang Surabaya (KBS) berdampak terhadap penurunan jumlah pengunjung. Berdasarkan data yang ada, selama tahun 2009 hingga 2010, jumlah pengunjung mengalami penurunan 18%. Jumlah pengunjung pada tahun 2010 mencapai 1.282.694, sedangkan pada tahun 2009 mencapai 1.586.483.

“Kemungkinan naiknya harga HTM (harga tiket masuk, red) menyebabkan pengunjung semakin sedikit. Dulu tiket masuknya Rp.10.000, masuk aquarium Rp.3000. Pada tanggal 26 Juni 2010 tiket masuknya naik menjadi Rp.15.000, tapi masuk aquarium tidak membayar,”kata Humas KBS, (Agus Supangat).

Pada triwulan terakhir bulan Januari hingga Februari 2011 jumlah pengunjung 194.579. Berbeda dengan bulan Januari – Februari 2010 berjumlah 303.595. Berdasarkan data tersebut, telah terjadi penurunan sebesar 35%. Agus optimis pada bulan Mei sampai pertengahan bulan Juli pengunjung akan meningkat dari segmen anak sekolah, karena pada saat itu bertepatan dengan musim libur sekolah.

Berdasarkan data yang ada, selama tahun 2009 hingga 2010, jumlah pengunjung mengalami penurunan 18%. Jumlah pengunjung pada tahun 2010 mencapai 1.282.694, sedangkan pada tahun 2009 mencapai 1.586.483.

Berikut adalah data komplain pengunjung di Kebun Binatang Surabaya (KBS) pada tahun 2011 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2

Data komplain di Kebun Binatang Surabaya

Periode (bulan)	Jumlah (orang)
Januari	3
Februari	-
Maret	-
April	-
Mei	1
Juni	4
Juli	2
Agustus	-
September	3
Oktober	1
November	-
Desember	2

Sumber : Kebun Binatang Surabaya 2012



Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa selama satu tahun terakhir dari bulan Januari-Desember 2011 menunjukkan bahwa itu merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak hal yang menjadi penyebab komplain tersebut, salah satunya adalah sarana atau fasilitas yang ada di Kebun Binatang Surabaya.

Menurut Suwanto (1997) dalam Syahadat mengemukakan bahwa produk wisata merupakan gabungan dari berbagai komponen, antara lain

- a. Atraksi suatu daerah tujuan wisata
- b. Fasilitas / amenities yang tersedia
- c. Aksesibilitas ke dan dari daerah tujuan wisata

Kemudian, menurut Suwanto (1997) dalam syahadat unsur pokok yang harus mendapat perhatian guna menunjang pengembangan pariwisata di daerah tujuan wisata, meliputi :

- Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW).
- Prasarana Wisata.
- Sarana Wisata.
- Tata Laksana (Pelayanan, keamanan, dan kenyamanan)
- Masyarakat / Lingkungan.

Menurut Kotler dan Armstrong (1996), produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya ada kemungkinan para pelanggan akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. Penelitian yang dilakukan Dabholkar et. al (2000) dalam Kartika menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Parasuraman et al. (1998) dalam Kartika berpendapat bahwa kualitas pelayanan sejalan dengan kepuasan pelanggan, dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan.

Menurut Yoeti (1997:12) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan

maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

Raharjani (2005) dalam Kartika menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu faktor kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dalam proses pembelian. Apabila konsumen merasa nyaman dan mudah mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual, maka konsumen akan merasa puas.

Kotler (2001) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi

pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Penelitian Bursan (2006) dalam Ugi menghasilkan bahwa obyek wisata dan Sarana prasarana wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Kertajaya (2002) dalam Kartika mengungkapkan bahwa indikator penilaian harga dapat di lihat dari kesesuaian antara suatu pengorbanan dari konsumen terhadap nilai yang diterimanya setelah melakukan pembelian, dan dari situlah konsumen akan mempersepsi dari produk atau jasa tersebut. Persepsi yang positif merupakan hasil dari rasa puas akan suatu pembelian yang dilakukannya, sedangkan persepsi yang negative merupakan suatu bentuk dari ketidakpuasan konsumen atas produk atau jasa yang dibelinya. Jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan tidak sesuai dengan manfaat produk maka hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila nilai yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal (Tjiptono, 1999).

Dengan harapan yang besar pada obyek wisata KBS mempunyai potensi yang lebih baik dari sekarang. Permasalahannya adalah bagaimana kawasan KBS dapat dipertahankan keunikannya baik dari potensi flora, fauna, maupun ekosistemnya, bahkan diharapkan dalam menunjang

Penghasilan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk lebih besar lagi kontribusinya. Dalam upaya untuk mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke KBS. Oleh karena itu dalam penelitian ini diangkat judul dengan “PELAYANAN SARANA PRASARANA DAN HARGA YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG DI KEBUN BINATANG SURABAYA”

### 1.2. Perumusan Masalah

Dengan berdasarkan pada latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam menikmati obyek wisata Kebun Binatang Surabaya ?
2. Apakah sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam menikmati obyek wisata Kebun Binatang Surabaya ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam menikmati obyek wisata Kebun Binatang Surabaya ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan, secara garis besar penelitian bertujuan :

1. Untuk menganalisis pengaruh peran pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di KBS.

2. Untuk menganalisis pengaruh peran sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung di KBS.
3. Untuk menganalisis pengaruh peran harga terhadap kepuasan pengunjung di KBS.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Memberikan manfaat kepada perusahaan pengelola sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung wisata di Kebun Binatang Surabaya.
2. Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak lain yang membutuhkan informasi tentang masalah yang sejenis, sehingga bisa membantu mengatasi masalah yang ada.
3. Sebagai referensi penelitian lebih lanjut.